

财政项目支出绩效目标填报表				
(2022年度)				
项目名称	962121物业服务中心费用		项目类别	经常性项目
主管部门	闵行区住房保障和房屋管理局(汇总)		实施单位	上海市闵行区房屋管理事务中心
计划开始日期	2022-01-01		计划完成日期	2022-12-31
项目资金 (元)	项目资金总额	1500000	年度资金申请总额	1500000
	其中：财政资金	1500000	其中：当年财政拨款	
			上年结转资金	
	其他资金		其他资金	
项目 绩效 目标	项目总目标 (2022年2022年)		年度总目标	
	通过及时处理区962121物业服务 and 12345和12419的转派单任务，解决老百姓急、难、愁问题。		通过政府购买服务形式，将962121物业服务 and 12345和12419的转派单任务外包给到专业第三方，及时解决老百姓急、难、愁问题，诉求解决率达90%。	
产出指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
		数量指标	962121电话接通率	=95%
			12345转派接通率	=100%
			12319转派接通率	=100%
		质量指标	962121诉求单质量准确率	=95%
			962121投诉延期和缓办通过率	=90%
			962121投诉退单通过率	=90%
			有责投诉率	=0%
			12345质量准确率	=100%

绩效 指标			12319质量准确率	=95%
		时效指标	962121接单及时率	=100%
			962121投诉反馈及时率	=100%
			962121投诉回访复核和 督办反馈及时率	=100%
			12345办结及时率	=100%
			12319转办单及时率	=95%
		成本指标		
	效益指标	经济效益指标		
		社会效益指标	962121诉求解决率	≥90%
			12345诉求解决率	≥90%
			12319诉求解决率	≥90%
		生态效益指标		
		可持续影响指标	投诉操作机制健全性	健全
	满意度指标	服务对象满意度 指标	居民满意度	≥85%